

La Farmacia Carmen Navarro ha visto incrementadas las ventas desde que se ha robotizado



EN LA FARMACIA CARMEN NAVARRO, EN NULES (CASTELLÓN), CONSIDERAN QUE, DESDE QUE SE HAN MODERNIZADO E INSTALADO UN ROBOT EN ELLA, HAY UNA “DIFERENCIA BRUTAL” EN SU DÍA A DÍA EN LO QUE ES EL ESTOCAJE. SU OBJETIVO ES QUE, CUANDO VAYA EL PACIENTE A LA FARMACIA A POR UN MEDICAMENTO, NO LE TENGAN QUE RESPONDER QUE PASE A LA TARDE A POR ÉL.

Se percibe que, al equipo de la Farmacia Carmen Navarro, en Nules (Castellón), una población de 14.000 habitantes, le apasiona su trabajo. **Carmen Navarro**, su titular, nos cuenta que la compraron en 2013, que se ubicaba en un pequeño local en alquiler y que en 2019 adquirieron una casa a escasos ocho metros, donde se emplaza ahora. Hicieron una reforma integral. El resultado: una nueva farmacia que consta de 150 metros cuadrados en planta baja y de otros 100 metros en la primera planta.

"Nuestro proyecto era ofrecer una imagen de cercanía en un espacio abierto, grande, donde poder dar asistencia a los clientes con la mayor profesionalidad posible y de una manera muy personalizada e íntima", señala. En ella trabajan tres farmacéuticas y cuatro auxiliares. Todas son mujeres. Sus clientes están muy fidelizados. En el barrio hay gente mayor, pero la farmacia se encuentra en una travesía muy cerca del juzgado. Están en una zona de paso.

"Se han visto incrementadas las ventas desde que hemos robotizado", dice. Considera que en estos momentos se da un servicio "más rápido, más ágil, más discreto". Para la robotización, con pandemia de por medio, apostaron por BD Rowa. "Una empresa líder que nos ha atendido perfectamente y nos ha atendido perfectamente y nos han dado la respuesta que nosotros estábamos buscando", afirma.

Venían de una farmacia pequeñita donde había un único mostrador, dos puntos de venta. Tras la reforma, la acogida ha sido muy buena. En la actualidad, poseen cuatro puntos de venta, con unas distancias de al menos cuatro metros entre cada uno. Es muy difícil que se pueda escuchar la conversación con otro cliente. Describe que querían transmitir una imagen amplia, limpia, muy bien iluminada. Y cierta intimidad a la hora de atender a los pacientes. Hay varios despachos. En planta baja, se localiza el de Navarro. En la primera planta está el laboratorio y más despachos, donde desarrollan servicios como el de nutrición y de presoterapia. Hay un ascensor para las personas con movilidad reducida.

¿Qué supone la modernización, el tener robot, para su día a día? Responde que hay una "diferencia brutal" en lo que es el estocaje. "Hay que tener en cuenta la digitalización en lo que se refiere a la lectura de los códigos QR de cada caja de medicamento, que es única y exclusiva de esa



propia caja", matiza. Remarca que la robotización se traduce en "agilidad y control cierto de lo que es el estocaje, que es lo que lleva siempre un poco más difícil el farmacéutico".

Nunca se va a caducar nada en el almacén. Además, su objetivo es que, cuando vaya el paciente a la farmacia a por un medicamento, no le tengan que responder que pase a la tarde a por él. Es decir, "ser ágiles a la hora de saber que estás pendiente de la salud de tu cliente".

Le preguntamos si ha sido fácil adaptarse al robot. Declara que ha sido muy sencillo. "Está todo muy bien organizado. Son grandes líderes a la hora de realizar este tipo de montajes", sostiene. Alaba al equipo de BD Rowa, especialmente al técnico que asignaron a su farmacia, que es



imPACTa FAES
identificando al PACiente

Apúntate a la nueva Ruta Formativa de Faes Farma

Mucho más que una sesión on line

Tus clientes lo primero, para ello te damos acceso, en un solo clic, a todo el contenido necesario para una correcta atención farmacéutica en el complejo universo de los probióticos.

Regístrate en la Ruta Formativa de Faes Farma



1 de Julio
14:00 h

Sesión inaugural:
Cómo ayudan los probióticos a la salud íntima de la mujer



Ponente:
Marta Sanz
· Licenciada en farmacia.
· Diplomada en Nutrición y Dietética.
· Scientific Advisor en prebióticos y probióticos.

FAES FARMA

Fernando Navarro: “Es como si fuera el ángel de la guarda. Te acuestas estando tranquilo de que estás en buenas manos”. Su primer contacto con esta empresa fue en un Infarma que se celebró hace tres años.

Es la única decoración

El robot, que está en el primer piso, dispone de un brazo y carga automática. Navarro destaca que han puesto un suelo de cristal, por lo que se ve desde la planta de abajo. “Es la única decoración que tiene la farmacia. No hay ningún elemento decorativo en toda la farmacia. Entonces, entras y ves el robot suspendido en el aire, con el suelo de cristal. Ves como realmente está trabajando el robot”, explica. Es como una especie de atracción para los clientes. Añade que, ahora, tardarían meses en adaptarse a trabajar sin un robot y que ha sido para ellos una experiencia muy positiva.

Por otro lado, asevera que una farmacia es la empresa más humanizada que hay, puesto que “es la asistencia sanitaria más próxima que pueda tener cualquier persona”. Lamenta que eso no se sabe apreciar. “Por ejemplo, en esta pandemia, se han cerrado todos los centros de Atención Primaria y ha sido la farmacia española la que ha estado dando la brecha. En cambio, la Administración, los políticos de turno, nunca ha sabido valorar lo que es la farmacia como centro sanitario más próximo al paciente”, argumenta. ¿Hacia dónde va la farmacia asistencial? A su

Servicios que ofrecen

La Farmacia Carmen Navarro está en pleno cambio del servicio de ortopedia. Otros servicios que potencian son los de nutrición, homeopatía, dermocosmética y consejos farmacéuticos acordes a las necesidades de sus clientes. Fomentan mucho el tema natural y el de veterinaria. “Se están abriendo nuevos caminos de segmentos, de mercados nuevos para introducirlos en este año que llevamos”, indica. Es el caso de la cosmética natural. Asimismo, están empezando con SPD, puesto que sirven a una residencia de mayores que hay en la localidad. Ahora, las farmacéuticas están terminando los cursos de formación para introducirlos y dar ese tipo de servicios personalizados.

“NUESTRO PROYECTO ERA OFRECER UNA IMAGEN DE CERCANÍA EN UN ESPACIO ABIERTO, DONDE DAR UNA ASISTENCIA MUY PERSONALIZADA”



juicio, la pandemia ha demostrado lo que supone que sea el punto sanitario más cercano al paciente.

"Tener una farmacia de guardia abierta para que tú puedas comprar ese medicamento que te hace falta tiene un valor, que la gente empieza a detectar. Y más cuando se está hablando de la España vacía. ¿Se imagina pueblos sin farmacia? No cabe en nuestra mentalidad. En cambio, cierran oficinas de bancos, eliminan cajeros y supermercados. ¿Dónde está esa España que estamos reivindicando? ¿Por qué no se coge el modelo de farmacia y se transporta a esa España que queremos todos?", reflexiona. Pone el foco en el valor del farmacéutico en lo que es la lucha diaria por el bien de su paciente. Insiste en que los farmacéuticos son vocacionales.

Navarro no quiere terminar la entrevista sin dejar claro que *"lo más importante de la farmacia es el personal, y su implicación"*. *"Estamos atendiendo no a clientes, sino a pacientes. Estamos atendiendo a personas mayores, cada una con su problema, estamos atendiendo a personas no tan mayores, jóvenes de cualquier tipo de edad. Es de los pocos puntos de venta, empresa, no sé cómo definirlo, donde es amplio el abanico de asistencia. Desde que, a una persona, a un recién nacido, la llevan para pesarla a una farmacia y a cubrir su alimentación, que si los productos de parafarmacia, pañales, tetinas, biberones, hasta las personas mayores con movilidad reducida, sillas de ruedas, andadores, elevadores... Se pasa toda la vida por una farmacia. Entonces el personal de la farmacia, el tener un personal, que en nuestro caso es un grandísimo equipo humano, es esencial"*, manifiesta. A su vez, hace hincapié en que sus clientes son muy fieles. *"A veces, los cambios de una Oficina de Farmacia pueden provocar, en poblaciones pequeñas, dificultades"*, puntualiza. No ha sido el caso. Valora que su proyecto de modernización, de robotización, de digitalización, que ha sido largo porque se ha visto afectado por este año y medio que llevamos de pandemia, ha sido todo un éxito.

Concluye que el equipo está más motivado desde que se modernizó la farmacia, porque se pensó en él. *"Nosotros lo comentamos con ellas. ¿Qué les parecía? Tenían miedo en un principio a que el robot amortizara puestos de trabajo. Dejamos claro que nuestra intención no es amortizar ningún puesto de trabajo, sino facilitarles el trabajo"*, determina. Hoy por hoy, tienen más espacio para trabajar en mejores condiciones. Navarro concluye que el robot les ofrece *"el entorno de trabajo ideal"*. +



"LA ADMINISTRACIÓN NUNCA HA SABIDO VALORAR LO QUE ES LA FARMACIA COMO CENTRO SANITARIO MÁS PRÓXIMO AL PACIENTE"



Carmen Navarro y su equipo